

la relación público-privado en la provisión de servicios sociales

notas previas para una intervención y diálogo a desarrollar en la II Jornada sobre iniciativa social (sobre la provisión de servicios desde la empresa cooperativa de iniciativa social) organizada por Agintzari

en Bilbao el 22 de noviembre de 2003

Fernando Fantova

primero: la relevancia de la cuestión

Me sitúo ante un numeroso grupo de trabajadoras y trabajadores de una cooperativa de iniciativa social dedicada a la provisión de servicios sociales y se me pide que intente reflexionar sobre la cuestión que aparece en el título de este documento. Y la primera pregunta que me surge es la siguiente: ¿por qué este tema es relevante para los trabajadores y trabajadoras de lo social? Dicho de manera más drástica, si se me permite: ¿qué le importa a la trabajadora o el trabajador si presta sus servicios desde una proveedora pública o privada?

Y, ciertamente, no hace muchos días, un importante líder sindical con quien coincidía en una mesa redonda venía a afirmar que en tanto que trabajadoras y trabajadores no entramos, como tal, en el debate público-privado en materia de política social. Entramos, seguía diciendo, en la medida en que hoy y aquí el hecho de trabajar en el sector público o en el sector privado afecta de forma importante a nuestras condiciones laborales, a nuestros derechos e intereses como trabajadoras y trabajadores. Quizá sus palabras no eran éstas con exactitud pero no creo alterar el sentido de lo que dijo.

Creo que se podría decir que la afirmación del líder sindical escinde o separa en exceso la condición de trabajador o trabajadora de la condición de ciudadano o ciudadana o, directamente de la condición de persona. ¿Qué quiero decir con esto? Quiero decir que

como trabajador de lo social no estoy dispuesto, en principio, a reconocer que ningún agente o instancia presente en el escenario de la provisión de servicios sociales tiene un mayor compromiso que yo con la misión y con las personas destinatarias de los servicios sociales. Ni las instituciones públicas que diseñan las políticas sociales ni las entidades o empresas de diverso tipo que gestionan servicios sociales tienen necesariamente más interés que las trabajadoras y trabajadores en que se alcancen los objetivos por los que existen los servicios sociales: el desarrollo autónomo y la integración comunitaria de todas las personas y en especial de aquellas más vulnerables o desfavorecidas.

Creo que como trabajadores y trabajadoras de lo social podemos reconocer y reivindicar esos objetivos como nuestros objetivos y esos intereses como nuestros intereses. Si eso es así, creo que ya podemos presentar la razón principal para involucrarnos en el debate público-privado. Nos involucramos en el problema porque como ciudadanos y ciudadanas (y trabajadoras y trabajadores) sabemos que no da igual (que no le da igual, sobre todo, a quien recibe los servicios) cómo se considere y articule, desde las políticas públicas, la provisión de servicios sociales.

No soy ingenuo y sé que, hoy y aquí, no son éstas las consideraciones que toman en cuenta muchas personas cuando se plantean el trabajo en el sector público o en el sector privado. Soy perfectamente consciente de que, hoy y aquí, las condiciones laborales y salariales de una persona que trabaje en los servicios sociales públicos o en los privados pueden ser sustancialmente diferentes y que en general se prefieren las del sector público. Sin embargo, sigo afirmando lo que he dicho y lo propongo para el debate.

segundo: los términos del problema

Intentemos esclarecer, en segundo lugar, cómo se plantea, hoy y aquí, la relación público-privado en el campo de los servicios sociales. Para hacerlo dejadme que parta de las personas destinatarias de los servicios sociales (que, en mi concepto, somos todas las personas). Dejadme que ponga en el centro del escenario a las personas y sus necesidades. A la hora de responder a las necesidades que tenemos las personas creo que, esquematizando, podemos obtener respuesta en cuatro esferas o ámbitos distintos: el ámbito familiar y de las redes primarias, el ámbito público, el ámbito privado lucrativo y el ámbito de la iniciativa social.

Por poner un ejemplo de un campo diferente pero próximo al nuestro, todos sabemos que hay necesidades sanitarias que se cubren en nuestro ámbito familiar, sobre todo si tenemos un pariente médico; otras muchas se resuelven en el centro de salud de Osakidetza; en tercer lugar, hay quien hace uso de la medicina privada y paga tras cada consulta; y también sabemos que hay organizaciones no gubernamentales que actúan en el campo de la salud.

Hasta aquí todos de acuerdo. Entonces: ¿dónde está el problema? El problema está en la interpretación o valoración que hacemos de esa pluralidad de ámbitos de respuesta a las necesidades sociales. El debate empieza cuando marcamos nuestras opciones en relación con las ventajas y desventajas de cada una de esas esferas en la respuesta a las diferentes necesidades que se presentan en una sociedad. Ese es, posiblemente, el núcleo del debate en materia de política social. Lógicamente no es objeto de esta intervención zanjar ese debate. Sin embargo, sí intentaré hacer dos o tres afirmaciones sobre dicha cuestión refiriéndome, cada vez más, al ámbito de los servicios sociales.

Como primera afirmación señalaría que la existencia de esas diversas esferas puede ser interpretada como un signo de desarrollo social. Si viajáramos en la máquina del tiempo descubriríamos que nuestros antepasados no contaban con tantos tipos de dispositivos. Así, pues, en principio, tomemos esa pluralidad como síntoma de una sociedad desarrollada y compleja que brinda a sus ciudadanos y ciudadanas más alternativas y más oportunidades para dar respuesta a sus necesidades.

La segunda afirmación que quiero hacer es que el servicio que se brinda o los resultados que se obtienen no son exactamente los mismos según cuál sea la esfera o ámbito del que estemos hablando en cada caso. Dicho de otra manera y volviendo al ejemplo sanitario: todas las esferas o ámbitos dan respuesta a necesidades de salud pero, en cada caso, con elementos característicos, con puntos fuertes peculiares, con valores añadidos específicos. No puedo extenderme aquí pero creo que cada lectora o lector puede pensar en cuáles son las *ventajas comparativas* (si se permite la expresión) de cada una de las cuatro esferas mencionadas. O lo podemos suscitar en el debate.

La tercera y última afirmación es que, en materia de servicios sociales, parece imponerse el denominado *modelo mixto*, es decir, el de la copresencia del sector público, el tercer

sector y el sector lucrativo. Soy consciente de que eso no es decir mucho pero, reconozcamos, aunque sea en trazos de brocha gorda, que las familias y redes primarias tienden a hacerse cargo de diferente manera de una serie de cuidados y atenciones; que ante ese reto creciente los poderes públicos van a mantener e incrementar su apuesta por una cierta red de servicios sociales de gestión pública; pero que dada la naturaleza y envergadura de las necesidades y problemas a casi nadie se le ocurre prescindir de la iniciativa privada sin y con ánimo de lucro.

Dicho esto, señalaré que el diseño está prácticamente por hacer. Creo que nuestros servicios sociales están en un momento clave precisamente para la definición de los papeles de esas diferentes esferas o ámbitos y de los diversos agentes o instancias y que la historia no está escrita de antemano. El denominado sistema de servicios sociales ha ido creciendo en un estado de desestructuración pero posiblemente estamos próximos a un tiempo de reordenación del panorama, de nuevo reparto de papeles, de diferentes apuestas estratégicas.

Así, entre otras, podríamos hacernos preguntas como las siguientes: ¿Cómo comprenderán las administraciones públicas su *responsabilidad pública* en materia de servicios sociales? ¿Qué unidades administrativas o de servicios serán de gestión pública directa? ¿En qué subsectores harán los poderes públicos una discriminación positiva que favorezca al tercer sector? ¿Cómo se estructurarán los diversos *mercados sociales* para la provisión de diversos servicios sociales? ¿Qué derechos serán garantizados y podrán ser exigidos? ¿Qué espacios de intervención social quedarán fuera del marco del sistema público de servicios sociales? ¿Cómo se estructurará internamente el tercer sector? ¿Qué diversos posicionamientos emergerán en el tercer sector en cuanto a sus relaciones con las bases sociales, los poderes públicos o los mercados? ¿En qué ámbitos y cómo se fortalecerá la iniciativa privada con ánimo de lucro?

tercero: el papel de la iniciativa social

En ese panorama, en mi opinión, la iniciativa social, las organizaciones no lucrativas pueden tener un importante protagonismo. Por la complejidad de la situación que vivimos y de las perspectivas que se avizoran; por la naturaleza radicalmente relacional de muchas de las necesidades a las que se da respuesta en el campo de los servicios

sociales, por la tradicional importancia de las que ahora llamamos organizaciones no gubernamentales en el sector, por el creciente protagonismo del tercer sector en torno a una gran variedad de retos sociales, y así sucesivamente.

Creo que no es casualidad que estemos hablando del papel del tercer sector en la política social y, específicamente, en el campo de los servicios sociales. Y creo que es un error pensar, como se hace a veces, que el sector no lucrativo opera con fuerza en el campo de los servicios sociales por lo que se denomina *fallos del Estado*. Desde mi punto de vista, la iniciativa social no tiene que sentirse acomplejada y creer que existe por un insuficiente desarrollo de la gestión pública. Sin entrar en muchas matizaciones históricas creo que puede decirse que cuando los poderes públicos comenzaron a involucrarse en las cuestiones que hoy se entienden como del interés de los servicios sociales hacía tiempo que el que podríamos denominar *sector voluntario* ya lo venía haciendo.

Por otra parte, creo que hay argumentos de peso que nos pueden hacer pensar en que la iniciativa social, en el entorno de lo que denominamos servicios sociales, está para quedarse y tiene mucho que aportar. Nos hallamos en un contexto de cambios radicales y de nuevos papeles de las familias y redes primarias, en el que los poderes públicos se exponen a demandas y presiones de diverso signo en relación con las políticas de solidaridad, en el que el discurso de la mercantilización arrecia con fuerza. Y en ese contexto creo que la iniciativa social se presenta como una pieza clave de las políticas sociales en nuestras sociedades complejas, en la medida en que ofrece nuevas soluciones a dicotomías (familia-estado, mercado-estado, familia-mercado) que, de lo contrario, tendrían difícil salida.

Tengo para mí que, mirando las cosas desde el punto de vista de la ciudadanía y, particularmente, intentando mirar las cosas desde el punto de vista de las personas en situación de vulnerabilidad, dependencia, riesgo o exclusión, las entidades de iniciativa social son y pueden ser cada vez más un recurso valioso, apoyo de familias y comunidades, herramientas para la reconstrucción de lo público, factor de dinamización social y escuela de solidaridad para una sociedad satisfecha a la que no le sobran espacios donde ésta se reproduzca y se reinvente.

Esto no quiere decir, sin embargo, que las organizaciones del tercer sector cumplan siempre esas promesas de las que venimos hablando. Cada vez que intento vender esta

moto me presentan ejemplos y ejemplos en los que entidades de iniciativa social no son sino empresas con ánimo de lucro encubiertas, puras redes clientelares o malos sucedáneos de la intervención pública directa. Lo sé. Sin embargo, lo que quiero proponer para el debate son las condiciones de posibilidad de un verdadero tercer sector que no pierda sus señas de identidad y que sea sostenible en la aportación de ese valor añadido peculiar del que venimos hablando.

cuarto: trabajando en los servicios sociales desde la iniciativa social

Y para terminar estas notas con las que quiero ir calentando motores para un diálogo me referiré a quienes de una u otra manera trabajamos en el ámbito de la iniciativa social dedicada a los servicios sociales (o, si se quiere un término más amplio y abarcador, a la intervención social). Y me referiré brevemente a nuestro papel en toda esta historia de la que estamos hablando.

Creo que como trabajadoras y trabajadores nos ha tocado vivir una determinada época caracterizada por la complejidad y la turbulencia en nuestras relaciones con las organizaciones en las que nos encuadramos y la sociedad a la que decimos servir. Vivimos en una sociedad en la que, en buena medida de la mano de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, las realidades organizacionales se están transformando de manera radical. Las organizaciones e instituciones se descomponen y se recomponen en red y los vínculos entre personas y organizaciones se hacen más frágiles y discontinuos. El trabajo ya no es fuente de identidad a la manera clásica y nuestros itinerarios laborales se componen de cada vez más eslabones diferentes.

Como casi todo en la vida, esto podemos vivirlo como una amenaza o como una oportunidad. Algunas personas quizá añoren el viejo modelo del *varón trabajador* que pasa toda su vida laboral en una misma empresa hasta que se jubila, pero quizá también podamos ver lo que esta nueva situación nos ofrece de apertura, flexibilidad e, incluso, si se me permite la expresión, de aventura. La aventura de construir nuestra propia identidad profesional, de labrar un posicionamiento personal y colectivo en un entorno complejo, de aprender a gestionar nuestro capital intelectual y relacional ya así sucesivamente.

Estos retos, sin embargo, nos obligan a eso que los clásicos de la gestión de recursos humanos llamaban *enriquecimiento del puesto*. La situación nos empuja a incorporar cada vez más a cada uno de nuestros puestos de trabajo toda una serie de procesos cada vez más complejos. Se nos invita a cada persona, allá donde estemos, a intentar ser constructores de conocimiento, constructores de redes, constructores de política, constructores de estrategia, y así sucesivamente. Se nos invita a no amputarnos ninguna de las dimensiones y riquezas que como personas tenemos.

Y posiblemente las entidades de iniciativa social no sean los peores lugares para enfrentar esos retos. No lo serán en la medida en que cultiven y expresen sus señas de identidad, en la medida en que mantengan capilares sensibles a los cambios que se producen en el tejido social, en la medida en que sean y sigan siendo espacios para el compromiso solidario y la participación, en la medida en que demuestren ser alternativas sostenibles para el trabajo profesional y la prestación de servicios, en la medida en que gestionen en forma inteligente su interlocución con los poderes públicos. Y así sucesivamente.

El diálogo y el debate están servidos. He intentado imaginarme por dónde os podría resultar interesante abordar este tema pero, sin duda, cuando nos encontremos, tras una presentación en la que recoja y desarrolle lo dicho aquí, podremos dialogar y debatir sobre estas y otras cuestiones que espero sean de vuestro interés.

Hasta pronto.

para ampliar la reflexión

Algunos libros o artículos más o menos recientes:

ARIÑO, A. (ed.) (2003): *Diccionario de la solidaridad*. Valencia, Tirant lo Blanch.

CASADO, D. y GUILLÉN, E. (2001): *Manual de servicios sociales*. Madrid, CCS.

CORNELLA, A. (2003): *Hacia la empresa en red*. Barcelona, Gestión 2000.

FANTOVA, F. (2003): "Perspectivas en gestión de servicios sociales" (próxima publicación en *Zerbitzuan*, www.sjis.net) (podéis solicitar éste y también otros documentos a ffantova@euskalnet.net).

HERRERA, M y CASTÓN, P. (2003): *Las políticas sociales en las sociedades complejas*.
Barcelona, Ariel.

RODRÍGUEZ CABRERO, G. (coord.) (2003): *Las entidades voluntarias de acción social en España*. Madrid, Fundación FOESSA.

SUBIRATS, J. (2002): *Redes, territorios y gobierno*. Barcelona, Diputació de Barcelona.

Algunas páginas de Internet con mucha documentación interesante:

www.siis.net

www.fundacionalternativas.com

www.iesam.csic.es

www.redrentabasica.org

www.fantova.net
